

## Klachtenprocedure Zo gezegd, zo gedaan

Uiteraard doen wij er alles aan om goede trainingen/ begeleiding te verzorgen en verlenen en alles zorgvuldig te organiseren. Mocht u als klant onverhoopt toch niet tevreden zijn, dan is het belangrijk dat te bespreken. Als dat geen oplossing biedt, kunt u een klacht indienen.

### **Wat kunt u doen als u ontevreden bent?**

De eerste stap: een gesprek aangaan met uw trainer/ begeleider. Het is goed mogelijk dat die niet beseft dat u ontevreden bent en waarover. Er kan sprake zijn van een misverstand. Vaak leidt zo'n gesprek al tot een oplossing.

### **Wat als u toch een klacht wilt indienen?**

Het kan zijn dat een gesprek geen of niet voldoende oplossing biedt. Of er is een goede reden om geen gesprek aan te willen gaan. Dan kunt u gebruik maken van onze klachtenprocedure. Mevrouw Cindy Koolhaas is de onafhankelijke derde waar klanten van Zo gezegd, zo gedaan terecht kunnen. U kunt uw klacht invullen in het klachtenformulier te vinden op <https://www.zogezegd-zogedaan.nl/klachtenformulier/>. De onafhankelijke derde ontvangt dan uw klacht. Wanneer u nadere vragen hebt of er niet uitkomt, is het mogelijk de onafhankelijke derde per mail te benaderen.

### **Wat gebeurt er met mijn klacht?**

De onafhankelijke derde bekijkt uw klacht, geeft desgewenst advies en zoekt naar een oplossing. U krijgt binnen 4 weken een reactie van de onafhankelijke derde op uw ingediende klacht. De onafhankelijke derde zal ook contact opnemen met de betrokken trainer/begeleider. Uiterlijk binnen 4 weken na contact tussen de onafhankelijke derde en de trainer zal de trainer/ begeleider zijn/haar reactie/oplossing moeten aangeven over de geuite klacht.

### **Wat als er geen oplossing gevonden wordt?**

Bent u niet tevreden over de geboden oplossing van de trainer/begeleider of over de klachtenafhandeling? Dan kunt u dit aangeven bij de onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde probeert dan alsnog tot een oplossing te komen. In bepaalde gevallen kan de onafhankelijke derde een schadevergoeding toekennen.

### **Waarover kan ik een klacht indienen?**

Een klacht kan betrekking hebben op de geleverde dienst, maar ook over de organisatie. U kunt bijvoorbeeld het gevoel hebben onvoldoende te zijn geïnformeerd.

### **Wat kost het indienen van een klacht?**

Een klacht indienen kost niets. Wilt u een oordeel van de onafhankelijke derde? Dan betaalt u €50,- als tegemoetkoming in de kosten. Als u ook een schadevergoeding eist, is dit €100,-. Deze kosten moet u betalen, ongeacht of u al dan niet in het gelijk gesteld wordt. In uitzonderlijke gevallen kan de onafhankelijke derde de verplichting tot een bijdrage kwijtschelden. De onafhankelijke derde kan een schadevergoeding toekennen tot maximaal de cursusgelden van de door u gevolgde training variërend van €97,- tot €489,- en de bijdrage €100.

### **Komt u er niet uit met deze regeling?**

In dat geval bent u uiteraard vrij om een juridische procedure te starten om tot een uitspraak van de burgerlijke rechter te komen. Bedenk echter goed of u hiermee het beste geholpen bent.